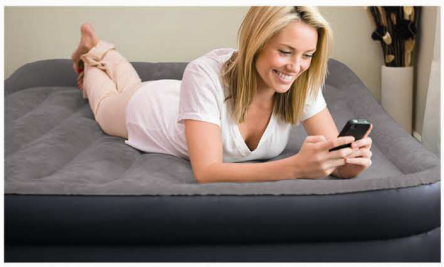
INTEX

La marque référence



<u>Période de validité :</u> du 01/01/2014 au 31/12/2014

PROCEDURE SAV 2014

SOMMAIRE

1. Coordonnées INTEX 2

2. Durées et limites de garantie des produits INTEX 2

2.1. Durées de garantie 2

2.2. Limites et exclusions de garantie 2

3. Démarches SAV 3

3.1. Manquant et casse au déballage (hors liners, airbeds et produits électriques) 3

3.2. Démarche SAV tout produit (hors structures de spa et liners de 4m27 et +) 4

- Etape N°1 : Enregistrement de votre réclamation 4
- Etape N°2 : Retour du produit en expertise 4
- Etape N°3 : Validation / refus de garantie et reto ur du produit à votre domicile 5

3.3. Démarche SAV structures de spa et liners de 4m27 et + 6

- Etape N°1 : Enregistrement de votre réclamation 6
- Etape N°2 : Retour du produit en expertise 6
- Etape N°3 : Validation / refus de garantie et reto ur du produit à votre domicile 7

3.4. Démarche SAV hors garantie 8

3.4.1. Demande de réparation hors garantie 8

- Etape N°1 : Enregistrement de votre demande de rép aration hors garantie 8
- Etape N°2 : Réparation et transport aller-retour d u produit à réparer 8

3.4.2. Détail des forfaits de réparation 9

1. Coordonnées INTEX

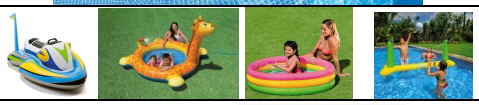
INTEX / UNITEX SERVICE (France) S.A.S.
Z.A. de Milleure - Bois du Ban n°4
71480 LE MIROIR
Tél. Consommateurs : 0 890 71 20 39 (€0.15/min)
Site Internet : www.intex-service.fr

Horaires d'ouverture de la hotline :

- Du Lundi au vendredi
- Du 01 Juin au 15 Août : 9H-19H (18H le vendredi)
- Le reste de l'année : 9H/12H15 et 13H15/17H15 (16h15 le vendredi)

2. Durées et limites de garantie des produits INTEX

2.1. Durées de garantie :

Catégorie produit	Articles	Durée de garantie	Visuels
Accessoires de piscines	Skimmer, bâches (de protection et à bulles), tapis de sol, joints et autres accessoires non listés dans le présent tableau	30 jours (panne au déballage)	
Jouets gonflables	Pataugettes à plusieurs boudins et autre jouets gonflables	Pas de garantie	
Airbeds/Lits d'appoint et Mobilier	- Airbed avec gonfleur électrique, - Mobilier : 68566NP/68881NP	6 mois	
Appareils électriques	- Robot, - Réchauffeur de piscine, - Filtres à cartouche 2 / 3,7 et 5,7 m3/h, - Gonfleurs électriques, - Lampes de camping et piscine	1 an	
Appareils électriques	- Filtration à cartouche 9,5m3/h, - Filtrations à sable 4, 6, 8 et 10m3/h, - Ecostérilisateurs au sel, ozonateur - Combinés filtration-stérilisateur au sel	2 ans	
Piscines	- Liners et structure métallique, - Vannes et raccords hydrauliques (vannes d'arrêt, vanne 6 voies, tuyaux, adaptateurs), - Echelles	6 mois	
Spas	Structure gonflable et bloc technique	1 an	

Note : Les lits d'appoints sans gonfleur, gonfleurs manuels, matelas de plage et camping, autres jouets et articles gonflables non cités ci-dessus ne bénéficient d'aucune garantie fabricant.

2.2. Limites et exclusions de garantie :

La garantie couvre tous les problèmes de fabrication et reconnus comme tels, dans le cadre d'une utilisation habituelle du produit. Dans tous les cas, nos garanties sont subordonnées à la condition que les produits n'aient pas été modifiés par des services autres que ceux de notre Société et qu'ils fassent l'objet de conditions d'entreposage, de stockage, d'utilisation et de manipulation dans des conditions normales ou conformes aux prescriptions techniques, aux Règles de l'Art et aux précautions normales d'utilisation du produit.
INTEX n'effectue ni avoir ni remboursement. L'absence de preuve d'achat rend la garantie inapplicable.

3. Démarches SAV :

Toutes les réclamations et démarches de service après-vente sont à réaliser sur nos sites internet www.intex-service.fr ou www.intex.fr rubrique « SAV en ligne ».

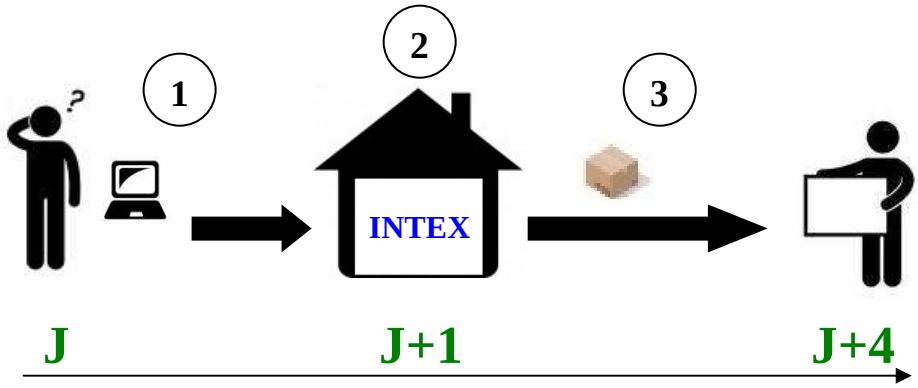
Pour toute démarche, se munir au préalable des éléments suivants :

- Copie de votre preuve d'achat,
- Caractéristiques d'identification du produit (modèle de pompe, dimension de la piscine, dimension de l'airbed…)
- Notice pour connaître la liste des pièces détachées.

Note : tous les délais annoncés dans ce document sont indicatifs et s'entendent « jours ouvrés ».

3.1. Manquant et casse au déballage (hors liners, structures de spa, appareils électriques et airbeds):

Ces demandes doivent être réalisées dans un délai maximum de 30 jours après l'achat (ticket de caisse faisant foi).



① Transmettez votre réclamation sur le site www.intex-service.fr ou www.intex.fr rubrique « SAV en ligne ».

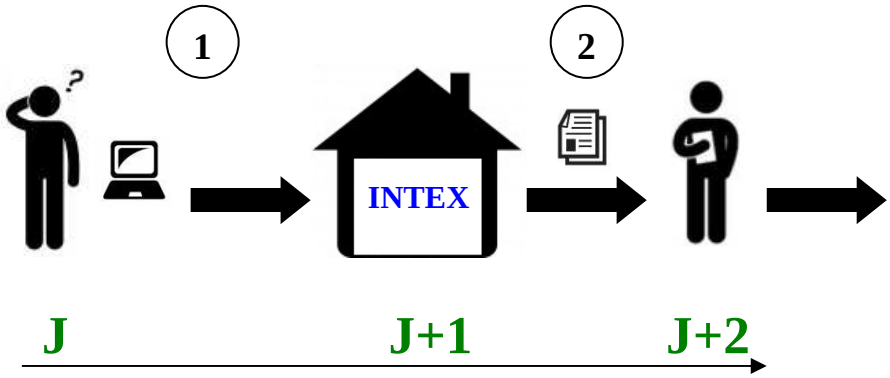
Une série de questions pourront vous être posées pour cerner votre problème et y répondre au mieux.

② Le SAV INTEX valide la demande.

③ La pièce de remplacement vous est livrée.

3.2. Démarche SAV tout produit (hors structures de spa et piscines de 4m27 et +) :

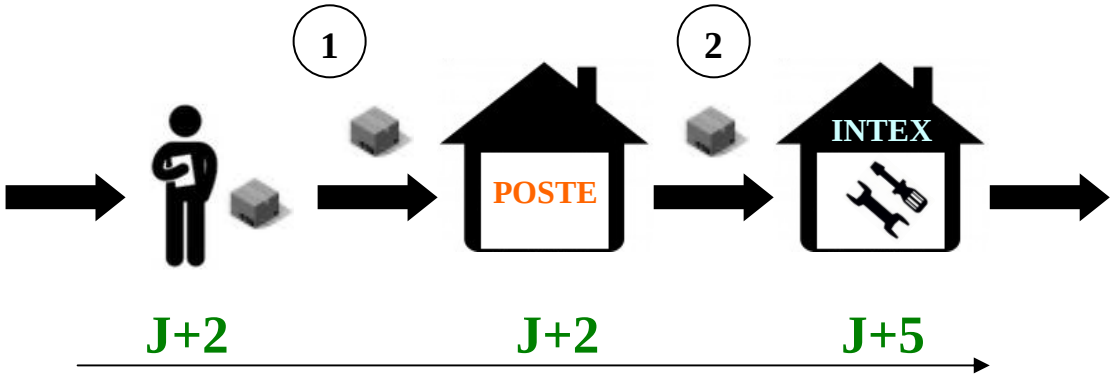
- **Etape N°1 :** Enregistrement de votre réclamation.



① Répondez aux questions et manipulations demandées dans l'aide au diagnostic sur le site www.intex-service.fr ou www.intex.fr rubrique « SAV en ligne ». Si le problème stipulé est pris en charge par la garantie, vous devrez remplir et nous transmettre le formulaire d'enregistrement proposé en fin de questionnaire.

② Le SAV INTEX vérifie la demande et vous transmet par e-mail des informations complémentaires sur la procédure SAV ainsi qu'une étiquette colissimo prépayée (quelques minutes/heures plus tard).

- **Etape N°2 :** Retour du produit en expertise.



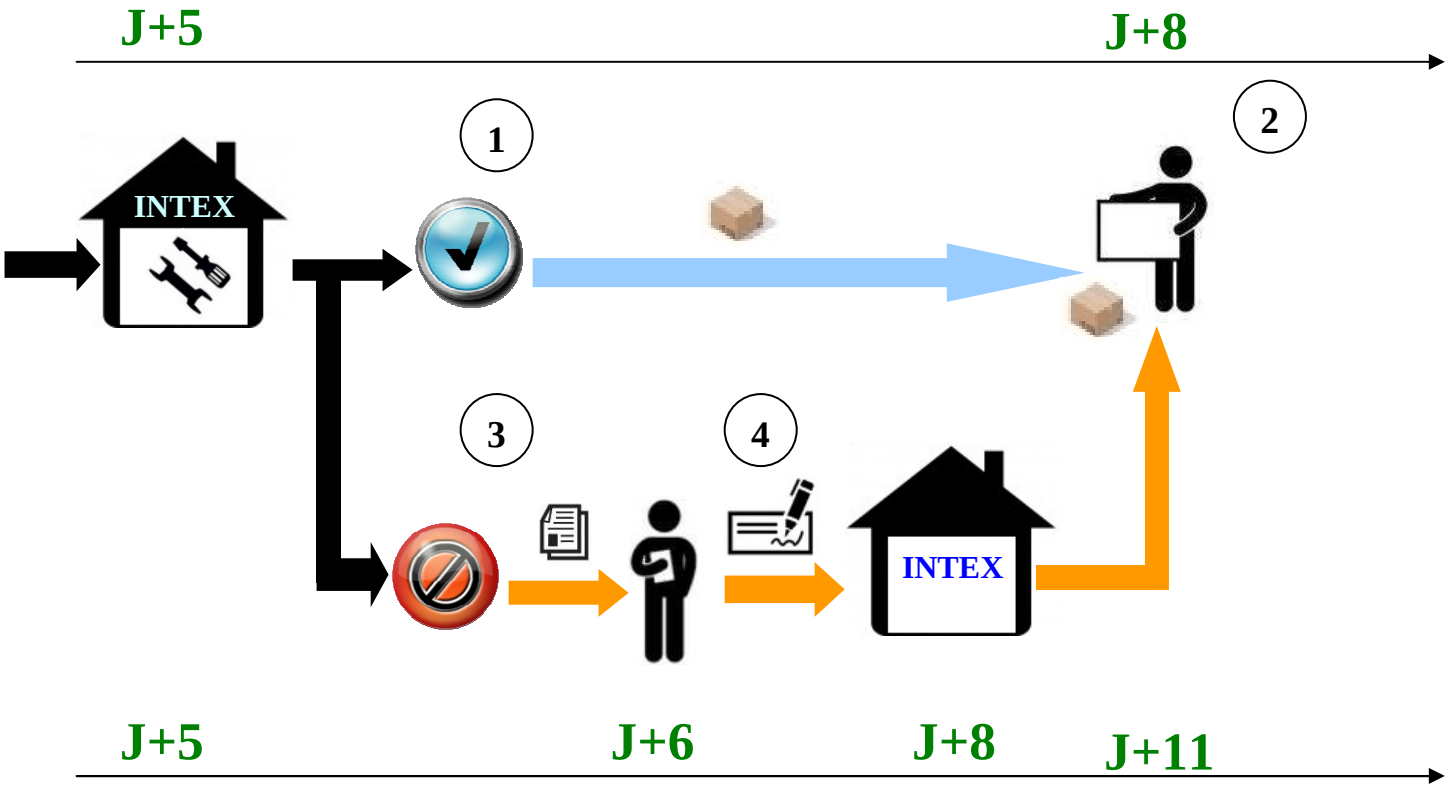
① Emballez soigneusement le produit défectueux dans un carton résistant et déposez le colis accompagné de l'étiquette colissimo prépayé dans le bureau de poste de votre choix.

② Nos techniciens réceptionneront votre produit défectueux et procéderont à son expertise pour valider le problème déclaré lors de votre demande de SAV en ligne.

☞ Point clé :

- **Ne retourner que la pièce défectueuse uniquement** Exemple: moteur/pompe de filtration (sans cuve et panier de pré-filtre, ni tuyaux).
- **Chaque produit défectueux doit être identifié avec le N° de dossier INTEX** .
- Le retour d'accessoires non demandés entraînera une facturation des frais de port retour.

- **Etape N°3 :** Validation / refus de garantie et retour du produit à votre domicile.



① L'expertise valide le problème de fabrication déclaré lors du SAV en ligne => Le produit est réparé (ou remplacé) puis immédiatement retourné à votre domicile. Les frais sont supportés par la garantie INTEX.

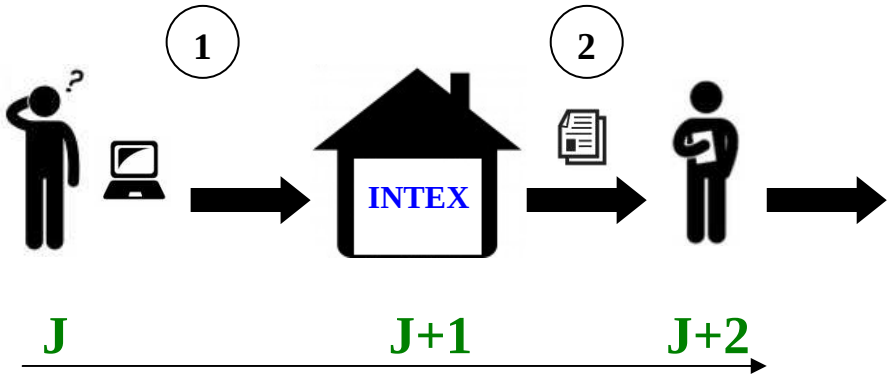
② Le colis est livré à votre domicile.

③ L'expertise conclut à un problème d'utilisation ou d'entretien et ne correspond pas au problème déclaré lors du SAV en ligne => un devis forfaitaire de 49€ TTC vous est adressé par courrier.

④ A réception de votre règlement de 49€ TTC, le produit réparé est retourné à votre domicile.

3.3. Démarche SAV structures de spa et piscines de 4m27 et + :

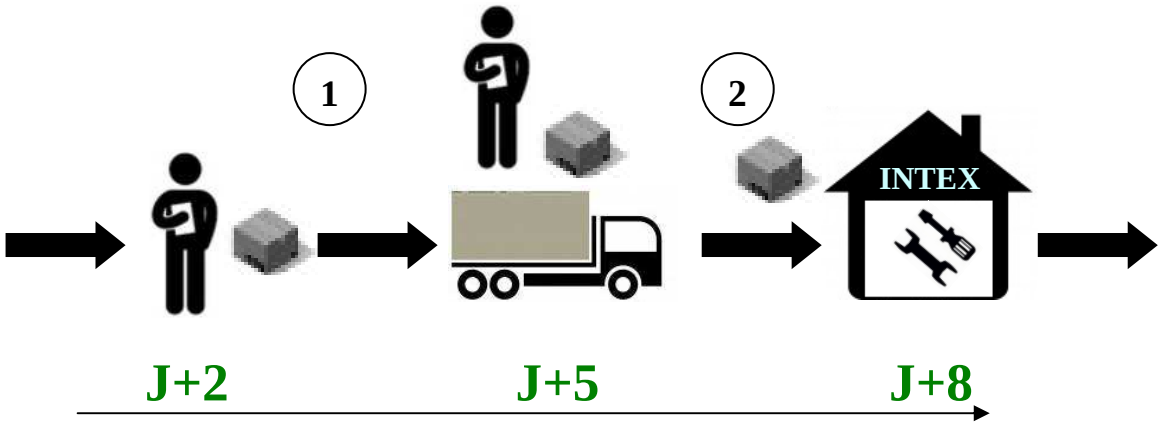
- **Etape N°1 :** Enregistrement de votre réclamation.



① Répondez aux questions et manipulations demandées dans « l'aide au diagnostic » sur le site www.intex-service.fr ou www.intex.fr rubrique « SAV en ligne ». Si le problème stipulé est pris en charge par la garantie, vous devrez remplir et nous transmettre le formulaire d'enregistrement proposé en fin de questionnaire.

② Le SAV INTEX vérifie la demande et vous transmet par e-mail des informations complémentaires sur la procédure SAV ainsi qu'un coupon réponse de demande de collecte du liner.

- **Etape N°2 :** Retour du produit en expertise.



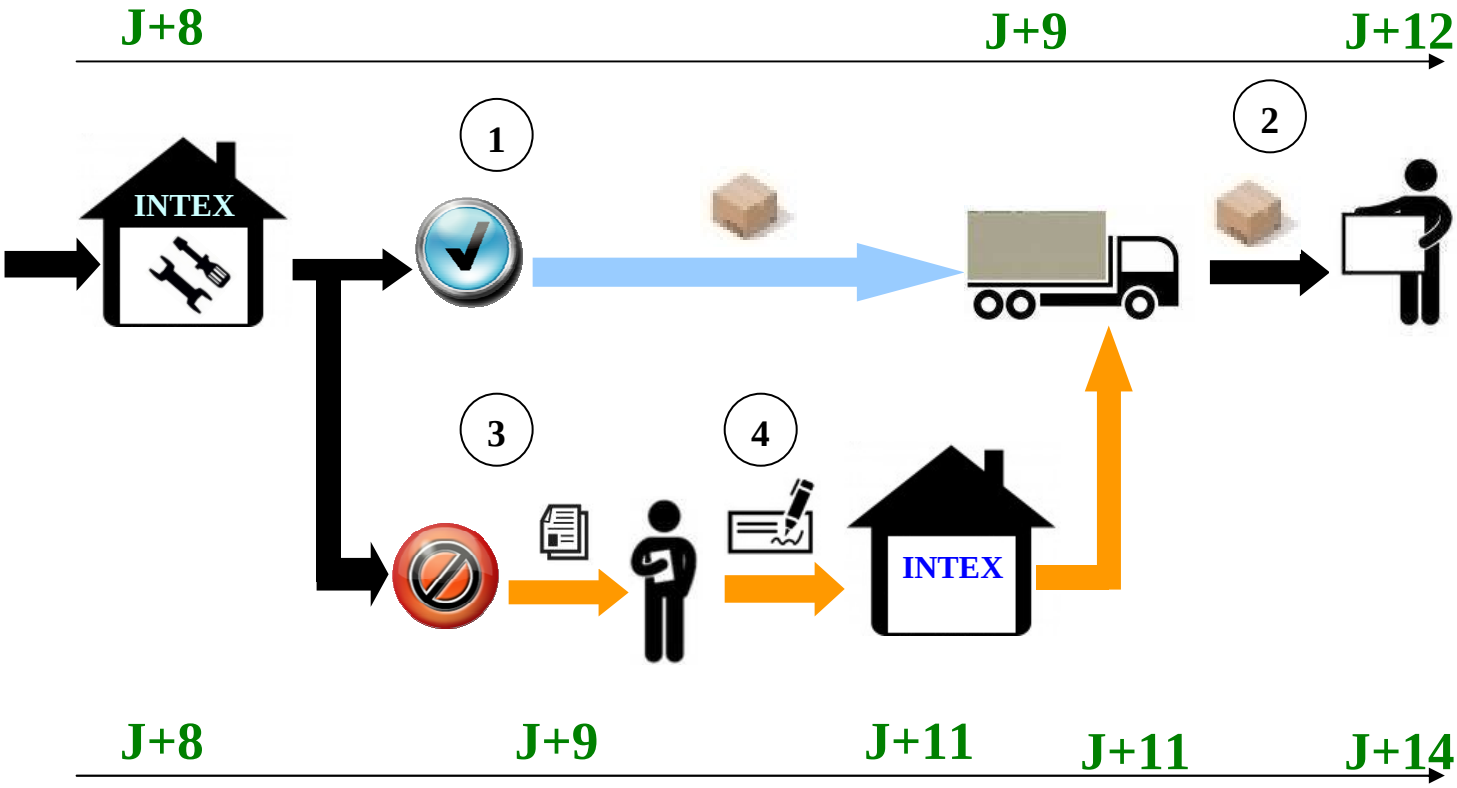
① Emballez soigneusement le liner défectueux (propre et sec) et remettez-le au transporteur lors de sa collecte.

② Nos techniciens réceptionneront votre produit défectueux et procéderont à son expertise pour valider le problème déclaré lors du SAV en ligne.

☞ Point clé :

- **Ne retourner que la pièce défectueuse uniquement.** Exemple: liner de piscine seul (sans tubulure, tuyau, etc…).
- **Chaque produit défectueux doit être identifié avec le N° de dossier INTEX** .
- Le retour d'accessoires non demandés entraînera une facturation des frais de port retour.

- **Etape N°3 :** Validation ou refus de garantie et retour du produit à votre domicile.



① L'expertise valide le problème de fabrication déclaré lors du SAV en ligne => Le produit est réparé (ou remplacé) puis immédiatement retourné à votre domicile. Les frais sont supportés par la garantie INTEX.

② Le colis est livré par un transporteur à votre domicile.

③ L'expertise conclut à un problème d'utilisation ou d'entretien et ne correspond pas au problème déclaré lors du SAV en ligne => un devis forfaitaire de 129€ TTC vous est adressé par courrier.

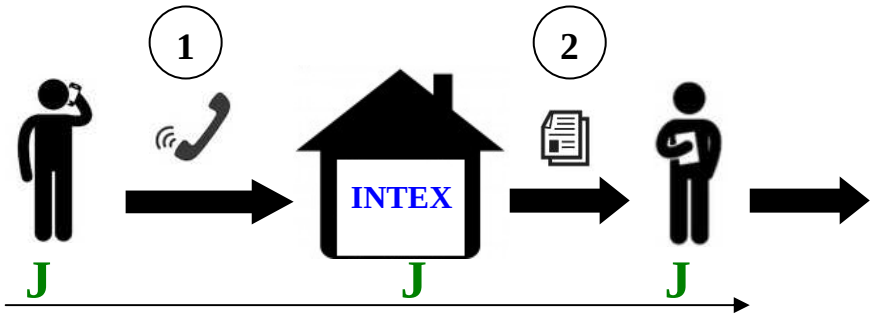
④ A réception de votre règlement de 129€ TTC, le produit réparé est retourné à votre domicile par un transporteur.

3.4. Démarche SAV hors garantie :

3.4.1. Demande de réparation hors garantie :

Votre liner présente des fuites et il a été acheté il y a plusieurs années? Votre filtration n'est plus sous garantie et le moteur fait un bruit important ? Sachez simplement que le retour en réparation des produits hors garantie est possible.

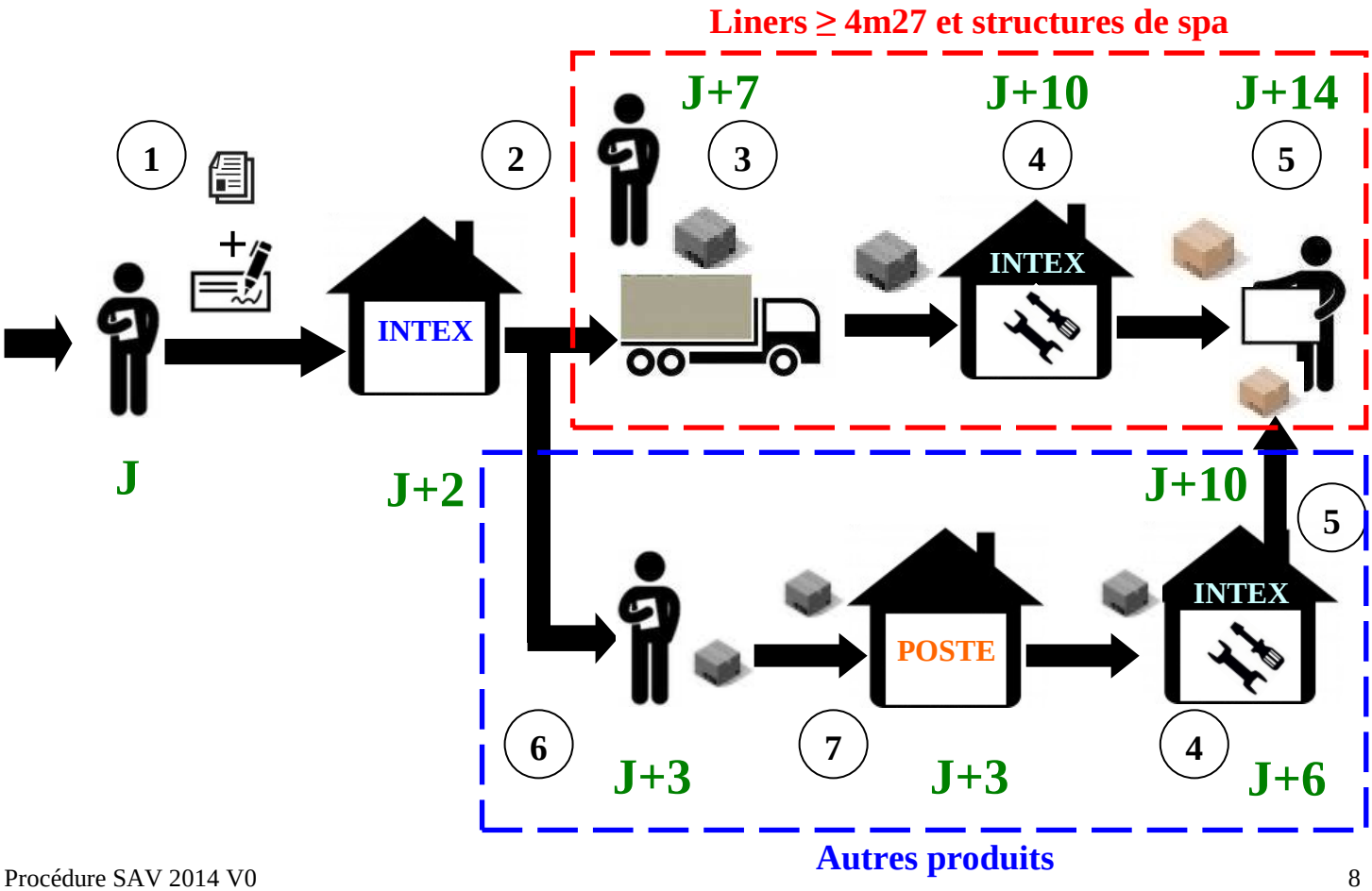
- **Etape N°1 :** Enregistrement de votre demande de réparation hors garantie.



① Contactez le SAV au 0890 71 20 39 (0.15€/min) pour faire part de votre demande de réparation hors garantie

② Le SAV vous transmet par e-mail des informations complémentaires sur la procédure SAV ainsi qu'un coupon réponse à retourner pour donner suite à votre demande.

- **Etape N°2 :** Réparation et transport aller-retour du produit à réparer hors garantie.



① Envoyez par courrier postal le coupon réponse accompagné de votre règlement par chèque (voir 3.4.2.)

② A réception et selon la nature du produit à réparer, le SAV vous transmet une étiquette colissimo prépayé ou organise la collecte à votre domicile par un transporteur.

③ Le SAV organise la collecte du liner de piscine ≥ 4m27 ou de la structure du spa à votre domicile.

④ Expertise et réparation du produit.

⑤ Livraison du produit réparé à votre domicile.

⑥ Réception par e-mail de l'étiquette colissimo prépayée pour retourner le produit dans nos ateliers.

⑦ Déposez le produit à réparer (hors liner de piscine ≥ 4m27 ou structure de spa) dans le bureau de poste de votre choix.

3.4.2. Détail des forfaits de réparation:

Type de forfait	Description	Articles concernés	Pièces exclues du forfait (en sus)	Commentaires
Forfait filtration **49€ TTC**	Forfait comprenant les pièces (sauf exclusions ci-contre), la main d'œuvre et le port aller-retour de l'article.	Pompes de filtration à sable ou à cartouche, Stérilisateurs au sel, réchauffeur INTEX, bloc technique de Spa.	Moteur complet (bobinage, rotor et stator), transformateur, cellule électrolytique, bloc de cuivre, résistance de chauffe.	Produits INTEX uniquement. Dans le cas de produits irréparables, les frais seront déduis d'un article neuf de remplacement.
Forfait matelas et petits liners **49€ TTC**	Forfait comprenant les pièces (rustines), la main d'œuvre et le port aller-retour de l'article.	Liners de 3.66m et moins, Airbeds (tout modèle).	/	
Forfait grands liners **129€ TTC**	Forfait comprenant les pièces (rustines), la main d'œuvre et le port aller-retour de l'article.	Liners de 4.27m et plus, structures de spa.	/	

☞ Point clé :

- Le retour d'accessoires non demandés entraînera une facturation des frais de port retour.